BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, yang difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep penelitian.

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Davis dalam Tjiptono (2006:51) menyatakan bahwa :

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Definisi kualitas menurut Lena Ellitan (2007:44) menyatakan bahwa :

> "Kondisi dinamis yang berhubungan degan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

Definisi kualitas menurut Ever dalam Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa :

> "Perusahaan yang berhasil adalah yang dapat memeberikan kepuasaan pada pelanggan dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas".

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa :

"Pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang merupakan objek terutama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan".

Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) menyatakan bahwa:

"Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan".

Definisi pelayanan menurut Lena Elitan (2007:46) menyatakan bahwa :

"Pelayanan merupakan produk yang faktor utamanya atribut non fisik atau tidak berwujud".

2.1.1.3 Pengertian Pajak

Beberapa definisi yang menjelaskan mengenai pajak :

Menurut Mardianso (2011:1) menyatakan bahwa :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Menurut Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menyatakan bahwa :

> "Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-pertauran dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Sedangkan pajak didefinisikan oleh Sony Devano (2006:23) menyatakan bahwa :

"Pajak adalah :
1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.
2. Pajak dapat dipaksakan.
3. Diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.
4. Tidak dapat ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung.
5. Berfungsi sebagai *budgeter* dan *regulerend*".

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) menyatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

"Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan :

> "Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

"Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena :
1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan
3. Tidak berorientasi pada laba".

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:70) menyatakan bahwa :

”1. *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik)
Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan)
Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)
Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati)
Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan”.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, yang menjadi indikator (Lina Elitan, 2007:25) menyatakan bahwa :

“A. Pelayanan umum yang sederhana
Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
B. Pelayanan umum yang terbuka
Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakutnakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
C. Pelayanan umum yang lancer
Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.
D. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalammelakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.

E. Pelayanan umum yang lengkap
   Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
F. Pelayanan umum yang wajar
   Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
G. Pelayanan umum yang terjangkau
   Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan".

2.1.2 Pemeriksaan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Definisi pemeriksaan pajak menurut Mardiasmo (2011:52) menyatakan bahwa :

> "Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:245) menyatakan bahwa :

"Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assesment* yang dilakukan oleh wajib pajak, harus berpegang teguh pada Undang-undang perpajakan".

Definisi pemeriksaan pajak menurut Waluyo (2001:10) menyatakan bahwa:

> "Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain, dalam rangka melaksanakan ketentuanperaturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut pasal 1 butir b keputusan MK nomor 615/KMK.04/1994 menyatakan bahwa :

> "Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari mengumpulkandan mengolah data dan/atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Inpres RI No 5 tahun 2003, Pemeriksaan pajak merupakan instrumen untuk menentukan kepatuhan, baik formal maupun material, yang tujuan utamanya adalah untuk menguji dan meningkatkan *tax compliance* seorang wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2011:52) menyatakan bahwa :

" Yang menjadi sasaran pemeriksaan maupun penyelidikan :
a. Intreprestasi Undang-undang yang tidak benar.
b. Kesalahan hitung.
c. Penggelapan secara khusus dari penghasilan.
d. Pemotongan dan pengurangan tidak sesungguhnya, yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya".

Menurut Mardiasmo (2011:53) menyatakan bahwa :

"Tujuan pemeriksaan :
a. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada wajib pajak, yang dpat dilakukan dalam hal :
   1) Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
   2) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi.
   3) Surat Pemeberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
   4) Surat Pemeberitahuan yang memenuhi criteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.
   5) Ada indikasi kewajiban perpajkan selain kewajiban tersebut pada poin 3) tidak dipenuhi.
b. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, yang dapat dilakukan dalam hal :
   1) Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak.

2) Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.
3) Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
4) Wajib pajak mengajukan keberatan.
5) Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Perhitungan Penghasilan Netto.
6) Pencocokan data dan atau alat keterangan.
7) Penentuan wajib pajak berlokasi di daerah terpencil.
8) Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai.
9) Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain selain angka (1) sampai dengan angka (8)".

Dimensi dan indikator yang penulis pilih dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:286) menyatakan bahwa :

" 1. Dimensi Kualitas auditor
Kualitas pemeriksa (*auditor*) sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan. Dan kualitas pemeriksa akan mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan.
Sedangkan Indikatornya :
a. Integritas
b. Pengalaman
c. Pendidikan
2. Dimensi Pelaksanaan tahapan pemeriksaan
Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi :
a. Memeriksa di tempat Wajib Pajak
b. Melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern
c. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen- dokumen.
d. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib pajak
e. Melakukan sidang penutup (*Closing Conference*)".

Tahapan pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:286) menyatakan bahwa

"A. Tahapan Pemeriksaan Pajak :
Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa sebelum melaksanakan tindakan pemeriksaan dan meliputi kegiatan seperti mempelajari berkas wajib pajak/berkas data, menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak, mengidentifikasi masalah, melakukan pegenalan lokasi wajib pajak, menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam, dan menyediakan sarana pemeriksaan.

B. Tahapan Pelaksanaan Pemeriksaan
Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi: Memeriksa ditempat wajib pajak, Melakukan penilaian atas system pengendalian intern, Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan, Melakukan pemriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen, Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga, Memberitahukan hasil pemriksaan kepada wajib pajak danMelakukan sidang penutup *(Closing Conference)*.

C. Tahapan Pelaporan Pemeriksaan
Laporan yang dibuat oleh pemeriksa pada akhir tahun Laporan Pemeriksaan pelaksanaan yang merupakan ikhtisar dan penuangan semua hasil pelaksanaan tugas pemeriksaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan".

Pemeriksaan akan berjalan lancar apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak, menurut Siti Kurnia Rahayu (200:260) menyatakan bahwa :

"Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaamn pajak adalah :

1. Teknologi informasi adalah Kemajuan teknologi informasi telah luas dimanfaatkan oleh Wajib Pajak. Seiring dengan perkembangan tersebut maka pemeriksa harus juga memanfaatkan perangkat teknologi informasi dengan sebutan *Computer Assisted Audit Technique (CAAT)*.
2. Jumlah sumber daya manusia adalah Jumlah sumber daya manusia harus sebanding dengan beban kerja pemeriksaan. Jika jumlah tidak dapat memadai karena pengadaan sumber daya manusia melalui kualifikasi dan prosedur recruitment terbatas, maka untuk mengatasi jumlah pemeriksa yang terbatas adalah dengan meningkatkan kualitas pemeriksa dan melengkapinya dengan teknologi informasi di dalam pelaksanaan pemeriksaan.
3. Kualitas sumber daya adalah Kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan. Dan kualitas pemeriksa akan mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan. Solusi agar kesenjangan kualitas pemeriksa teratasi adalah dengan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan dan sistem mutasi yang terencana serta penerapan *reward and punishment.*
4. Sarana dan prasarana pemeriksaan adalah Sarana prasarana pemeriksaan seperti komputer Sangay diperlukan. *Audit Command Language* (ACL) contohnya Sangay membantu pemeriksa di dalam mengolah data untuk tujuan analisa dan perhitungan pajak".

2.1.3 Kepatuhan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan

Dalam tata kelola perusahaan, kepatuhan (*compliance*) berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (Wikipedia, 2011).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

"Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan".

2.1.3.2 Pengertian Kepatuhan Pajak

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Maka pada prinsipnya, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) :

> "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara".

Definisi kepatuhan menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Mohammad Zain dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa:

> "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :
> 1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan,
> 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
> 3. Menghitung pajak yang terhitung dengan benar.
> 4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Dimensi dan indikator kepatuhan pajak, Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa :

> " Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.
> 1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
> 2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undangperpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal".

Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:39) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan material wajib pajak dapat diidentifikasi dari :
> 1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
> 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
> 3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
> 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

Kriteria wajib pajak patuh menurut KMK No.544/KMK.04/2000 dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan wajib pajak adalah :
> 1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang dijadikan penulis sebagai acuan penelitian.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Penulis/Peneliti/Nama Jurnal/Tahun/Penerbit	Judul Jurnal	Kesimpulan
1	Albari, Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal 1 - 13 ISSN : 0853 – 7665	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan
2	James O. Alabede, Zaimah Bt. Zainol Ariffin, Kamil Md Idris *International Research Journal of Finance and Economics* ISSN 1450-2887 *Issue* 78 (2011)	*Determinants of Tax Compliance Behaviour : A Proposed Model for Nigeria*	*The proposed model would be useful to tax administrator in formulating strategies for the improvement in quality of tax service. The proposed model provides guide to the government in formulating social, economic and political policy and through the model, government would know the exact policy to follow to shore up the compliance behaviour of the taxpayers.*
3	Gunadi, Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4, No 5, Februari 2005 : 4-9 ISSN : 1412-0518	Fungsi Pemeriksaan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*)	Dalam upaya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak ini, maka pemeriksaan sebagai salah satu sarananya (*tools*). Analisa mengenai jumlah tambahan penerimaan pajak dari aktifitas pemeriksaan menunjukan rasio yang semakin meningkat yang diharapkan merupakan gambaran keberhasilan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus meningkatkan penerimaan negara.

4	Whedy Prasetyo, Jurnal Ekonmi Akuntansi dan Mananjemen Vol X No. 1/2011 ISSN: 1412-5366	Pemeriksaan Pajak dan Peranannya pada Kepatuhan Wajib Pajak dan Petugas Pajak	Pemeriksaan dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka meningkatkan mutu atau kualitas pemeriksa pajak. Dengan pelaksanaan pemeriksaan tersebut kepatuhan antara wajib pajak dan petugas pajak dapat terjaga yang disesuaikan dengan tujuan untuk kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tanpa ada kebijakan atau unsur yang lainnya.
5	Alan H. Plumley *IRS Research Division Publication* 1916 (Rev. 11-96) Washington, DC: 1996	*The Determinants of Individual Income Tax Compliance Estimating The Impacts of Tax Policy, Enforcement, and IRS Responsiveness*	Analisis kepatuhan menemukan efek yang signifikan disebabkan banyak kebijakan pajak dan parameter administrasi pajak, termasuk: audit; pencocokan pihak ketiga dokumen informasi; penerbitan nonfiler ditargetkan pemberitahuan; keyakinan pajak pidana; tarif pajak marjinal; beban yang terkait dengan menyelesaikan berbagai formulir pajak dan jadwal, dan persiapan kembali oleh Wajib Pajak IRS Layanan fungsi
6	Ni Luh Supadmi	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan	Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.
7	Nicoleta Barbutamisu *Years* XVII – no1/2011 ISSN 1584-0409	*A Review of Factors for Tax Compliance*	*The most important determinants identified are: economic factors as the level of income, audit probabilities, tax audit, tax rate, tax benefits, penalties, fines and other non-economic factors as attitudes toward taxes, personal, social and national norms, perceived fairness etc.*
8	Andi Kajian Akuntansi, Volume 4, Nomor 1, Juni 2009: 3-14 ISSN 1907 - 1442	Pemeriksaan Sederhana Lapangan PPh Pasal 25 Terhapadap Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan uraian dan analisis sebelumnya, maka dapat mengambil simpulan bahwa hasil analisis verifikatif menunjukkan sebelum pemeriksaan sederhana lapangan pajak, terdapat perbedaan peningkatan kepatuhan wajip pajak badan yang lebih bayar sesudah dilakukan pemeriksaan sederhana lapangan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada

akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang, administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan alat untuk mencapai suatu sistem telah diperbaiki maka faktor-faktor lain akan terpengaruh (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140), administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik, dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak, dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa :

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimanan negara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi".

Tujuan pelayanan prima menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa :

> "Tujuan pelayanan prima ini adalah :
> 1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajip pajak yang tinggi.

2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi."

Menurut (Albari, 2009) adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan. Demikian pula dapat dibuktikan secara empiris terdapatnya penilaian beberapa butir dari dimensi-dimensi kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak. Kinerja penerimaan pajak yang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat menunjukan kecenderungan yang semakin meningkat.

2.2.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Menurut Inpres RI No 5 tahun 2003, Pemeriksaan pajak merupakan instrumen untuk menentukan kepatuhan, baik formal maupun material, yang tujuan utamanya adalah untuk menguji dan meningkatkan *tax compliance* seorang wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak.

Mardiasmo (2011:24) menyatakan bahwa :

> "Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan."

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Tujuan pemeriksaan pajak sebagaimana dimaksudkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No.545/KMK

04/2000 tanggal 22 Desember 2000 adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:245).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 199/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, Menteri Keuangan Republik Indonesia Bab II Tujuan Pemeriksaan Pasal 2 menyatakan bahwa :

> "Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan Pemeriksaan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

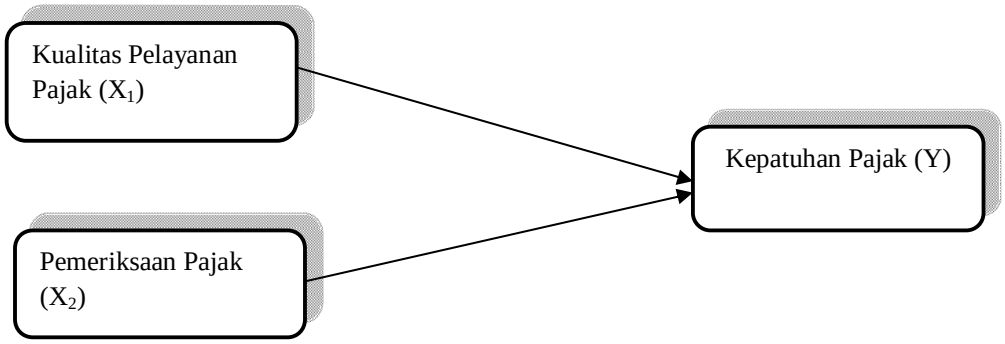
Dalam upaya untuk peningkaan kepatuhan wajib pajak ini, maka pemeriksaan sebagai salah satu sarananya (*tools*). Analisa mengenai jumlah tambahan penerimaan pajak dari aktifitas pemeriksaan menunjukan rasio yang semakin meningkat diharapkan merupakan gambaran keberhasilan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus meningkatkan penerimaan negara (Gunadi, 2005).

Pemeriksaan dilakukan untuk menguji pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan dilakukan dengan meningkatkan mutu atau kualitas pemeriksa pajak (Whedy Prasetyo, 2011). Masih menurut Whedy Prasetyo (2011) bahwa dari pihak wajib pajak sendiri dituntut peran serta yang positif agar pelaksanaan pemeriksaan dapat dilakukan secara efektif, yang memungkinkan diperolehnya umpan balik guna mengingkatkan pemahamannya tentang penerapan peraturan perpajakan yang

benar, yang pada akhirnya aan meningkatkan kesadaran wajib pajak unuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan pelaksanaan pemeriksaan tersebut kepatuhan antara wajib pajak dan petugas pajak dapat terjaga yang disesuaikan dengan tujuan untuk kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tanpa ada kebijakan atau unsur yang lainnya.

Dengan kata lain kualitas pelayanan pajak (X_1) yang diberikan KPP dan pemeriksaan pajak (X_2) terhadap wajib pajak akan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak (Y) bagi para wajib pajak untuk membayar pajak dan mematuhi perundang-undangan pajak yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hubungan antara kualitas pelayanan pajak dana pemeriksaan pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Definisi hipotesis Boediono (2001:433) menyatakan bahwa :

"Hipotesis merupakan suatu asumsi atau anggapan yang bisa benar atau bisa salah mengenai sesuatu hal dan dibuat untuk menjelaskan sesuatu hal tersebut sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut."

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat diambil hipotesis yaitu **:**

1. H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak
2. H_2 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak
3. H_3 : Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak